

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam dunia usaha kegiatan pemasaran memiliki peran yang sangat penting terhadap konsumen karena sangat penting orientasinya. Secara dinamis di dalam dunia usaha berubah akan adanya perubahan selera konsumen yang terjadi pada lingkungan sekitarnya. Konsumen akan membeli suatu produk jika penjualan tidak tergantung pada agresif tenaga penjual. Untuk mengetahui sejauh mana harga dan kualitas dalam mempengaruhi kepuasan konsumen maka konsumen akan memikirkan apa yang mereka beli tentunya memberikan nilai yang telah dipersepsikan definisi suatu bisnis. Dalam pengambilan keputusan harga dan kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan akan mempengaruhi naik turunnya penjualan. Maka dari itu setiap perusahaan memiliki tantangan dan tuntutan untuk memberikan nilai produk serta kualitas yang terbaik. Sehingga perusahaan tidak kalah bersaing dengan perusahaan lainnya.

Restoran Hakata Ikkousha adalah sebuah usaha yang bergerak dibidang jual makanan dan minuman, yang mana konsumen utamanya adalah masyarakat yang ada dikota medan. Restoran ini berdiri sejak tanggal 20 September 2013 sampai sekarang. Restoran ini berada di jalan Taruma No.80-82, petisah tengah. Restoran Hakata Ikkousha ini dikenal sebagai restoran Jepang karena mempunyai cita rasa makanan khas Jepang. Restoran ini mempunyai menu andalan yaitu Ramen, Steak Ippinmono dan minuman khas Jepang yang ada di restoran hakata ikkousha ini adalah teh ocha yang bisa diisi ulang kembali.

Menu makanan dan minuman yang disediakan oleh restoran hakata ikkousha ini tidak sesuai harapan konsumen, sehingga banyak konsumen yang ingin adanya penambahan menu. Untuk setiap harga tentunya memiliki perbedaan sesuai dengan kualitas makanan yang diberikan oleh perusahaan. Untuk menu ramen dengan harga Rp83.000-Rp87.000, sedangkan untuk menu steak memiliki variasi harga yang berbeda-beda sesuai dengan porsi dan kualitas nya, harga nya sekitar Rp70.000 – Rp 85.000. Untuk menu ippinmono yaitu seperti ayam goreng karaage, chashu babi tebal, gyoza babi/ayam bakar dan gyoza ayam/babi goreng, ton katsu dan chicken katsu dengan harga Rp.45.000-Rp75.000, sedangkan untuk minuman teh ocha harganya Rp10.000. Harga makanan ini tidak akan menetap tetapi ada perubahan, di sebabkan jika bahan-bahan baku yang di beli pada supplier naik maka harga jual makanan akan bertambah.

Perusahaan diharuskan memberikan harga dan kualitas produk yang baik dalam persaingan bisnis yang ketat dalam dunia usaha saat ini. Pada definisi di atas para pembisnis atau pemilik perusahaan bersaing untuk menarik perhatian konsumen dengan memberikan harga dan kualitas yang baik serta lengkap dengan fasilitas yang dibutuhkan. Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler dan Keller 2016:147). Harga yang telah ditetapkan tidaklah menjadi masalah bagi konsumen untuk kembali membeli di restoran hakata ikkousha karena harga tersebut sesuai dengan kualitas produk, fasilitas, dan kenyamanan serta adanya kebersihan pada makanan dan minuman yang disajikan. Berikut data harga dan menu yang ada di restoran Hakata Ikkousha yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1** Daftar Harga makanan dan minuman di Restoran Hakata Ikkousha

ITEM	HARGA MENU	ITEM	HARGA MENU
<b>DONMONO</b>		<b>PAKET</b>	
Chasu Don Ayam	Rp 37.000	Mini Chasu Don Ayam	Rp 22.000
Chasu Don Babi	Rp 42.000	set Menu 1B	Rp 105.000
Katsu Don Ayam	Rp 67.999	set Menu 1C	Rp 87.000
Katsu Don Babi	Rp 87.999	set Menu 1D	Rp 74.000
Mini Chasu Don Ayam	Rp 25.000	set Menu 2A	Rp 107.999
Mini Chasu Don Babi	Rp 30.000	set Menu 2B	Rp 92.000
Oyako Don	Rp 54.000	set Menu 2C	Rp 167.000
Yakiniku Don	Rp 54.000	set Menu 3A	Rp 185.000
<b>GOUHAN</b>		set Menu 3B	Rp 175.500
Nasi Goreng Ayam	Rp 57.999	set Menu 3C	Rp 201.000
Nasi Goreng Babi	Rp 62.999	set Menu 4A	Rp 241.000
Nasi Goreng Salmon	Rp 57.999	set Menu 4B	Rp 267.000
Nasi Goreng Saus Tomat	Rp 57.999	set Menu 4C	Rp 356.700
Nasi Putih	Rp 14.000	<b>RAMEN</b>	
<b>HOTPLATE</b>		Ayam Curry	Rp 87.000
Ayam Paha Steak	Rp 45.000	Ayam Special	Rp 82.999
Salmon Steak	Rp 86.000	Ayam Syou	Rp 82.999
Tonteki	Rp 100.000	Ayam Syou TAM Tam	Rp 87.000
Tuna Steak	Rp 45.997	Ayam Tam tam	Rp 87.000
Yakiniku Hp	Rp 53.999	Babi Curry	Rp 87.000
<b>IPPINMONO</b>		Babi Masu	Rp 87.000
Ayam Asam Manis	Rp 57.999	Babi Silver	Rp 87.000
Karage	Rp 49.000	Babi Sp. Light	Rp 82.999
Babi Asam Manis	Rp 77.999	Babi Sp. L.Tam	Rp 87.000
Babi Saus Padang	Rp 77.999	Babi Special	Rp 82.999
Chasu Babi Tebal	Rp 79.500	Babi Syou	Rp 82.999
Chicken Katsu	Rp 67.999	Babi Syou Tam	Rp 87.000
French Fries	Rp 30.000	Babi Tam	Rp 87.000
Gyoza A.Bakar	Rp 37.000	Kuah Naga Merah	Rp 87.000
Gyoza A Gor	Rp 37.000	<b>TOPPING</b>	
G. B Bkr	Rp 41.999	Kaarage	Rp 28.000
G.B. Gor	Rp 41.999	Ton Katsu	Rp 31.000
Pipi Babi Tebal	Rp 79.500	Babi Slice	Rp 31.000
Ton Katsu	Rp 87.499	Beef Slice	Rp 26.000
<b>ONOMIMONO</b>		Chicken Katsu	Rp 28.000
Ocha Dingin	Rp 12.000	Chicken Steak	Rp 28.000
Ocha Hangat	Rp 12.000	Telur	Rp 26.000

Sumber: Restoran Hakata Ikkousha

Menurut Marinkovic, et. al (2014) sekarang restoran tidak hanya menawarkan makanan saja, tetapi juga memberikan suasana yang menyenangkan,

yang mendorong para pengunjung untuk menghabiskan lebih banyak waktu di restoran bersama teman dan keluarga. Kualitas makanan yang disajikan di restoran merupakan makanan yang berkualitas dari cita rasa yang sesuai atau melebihi harapan konsumen dengan cara pemrosesan yang higienis dan makanan tersebut berlabel non halal. Makanan yang berkualitas juga ditentukan oleh berbagai faktor antara lain: kualitas makanan, ketepatan pemrosesan maupun ketepatan penyajian. Cita rasa makanan yang khas juga ditentukan oleh resep dan komposisi yang digunakan. Kemampuan restoran menyajikan makanan yang berkualitas ikut menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Konsumen akan memutuskan membeli suatu produk, ketika suatu perusahaan harus memastikan harga sesuai produk yang di jual dan memperhatikan kualitas dari produk yang telah di produksi maka dapat membentuk kepercayaan konsumen yang akhirnya mewujudkan kepuasan konsumen. Bentuk kepuasan konsumen dalam khusus ini adalah harga dan kualitas yang di berikan oleh perusahaan terhadap konsumen. Kepuasan konsumen merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen dapat terpenuhi dan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang. Untuk menciptakan kepuasan konsumen maka harga dan kualitas produk sesuai dengan persepsi konsumen adalah faktor yang paling penting..

Kualitas sebagai kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusaan disebut kepuasan konsumen (Nugroho 2015:162). Kepuasan yang di rasakan oleh konsumen dapat meningkatkan intensitas membeli dari konsumen tersebut. Karena jika konsumen merasa puas

merasa puas dengan produk yang di tawarkan, kemungkinan besar konsumen akan menjadi pelanggan yang dapat meningkatkan jumlah penjualan.

Suatu bisnis akan mencapai tingkat keberhasilan apabila restoran tersebut mampu mempertahankan kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen dapat dilihat dari sejauh mana kinerja suatu produk yang di rasakan cocok dengan harapan pembeli, sehingga dapat menimbulkan perasaan senang atau kecewa pada seorang pembeli (Saputra, Hariyan, dan Rafani 2016). Untuk mencapai kepuasan pelanggan didalam bisnis restoran ada banyak cara yang bisa digunakan, antara lain : menjual makanan dan minuman yang berkualitas serta berinovasi, memberikan layanan yang terbaik, memperhatikan suasana restoran dan memberikan harga yang terjangkau. Untuk mempertahankan konsumen dengan mewujudkan kepuasan konsumen harus memperhatikan harga yang sesuai dengan rasa dan kualitas yang ditawarkan dan sesuai harapan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Hakata Ikkousha Medan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen pada Hakata Ikkousha Medan?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen pada Hakata Ikkousha Medan?

3. Bagaimana Harga dan Kualitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Restoran Hakata Ikkousha Medan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Hakata Ikkousha Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Hakata Ikkousha Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Hakata Ikkousha Medan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Untuk menambah pengetahuan/wawasan dan menambah referensi perpustakaan agar dapat di gunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### **2. Bagi Restoran**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya mengembalikan tingkat kepercayaan customer dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian sehingga mampu meningkatkan volume penjualannya kembali.

#### **3. Bagi Akademisi**

Menambah pengetahuan dan sebagai bahan tambahan referensi untuk gaya penelitian selanjutnya.